

SABER ESCOLTAR ÉS UNA NECESSITAT

El filòsof José Antonio Marina explica sovint als seus deixebles que gaudeixin dels nuviatge perquè és l'etapa de la vida en que la dona i l'home intercanviem els seus rols, és llavors quan l'home parla més dels seus sentiments i quan la dona li escolta amb atenció. Aquesta afirmació té un punt gràcia per ser real, però no deixa ben parats a cap dels dos sexes, la capacitat d'expressar els sentiments ja no és patrimoni femení, ni la habilitat d'escoltar és un do que es gaudeixi sense un previ aprenentatge.

Realment és fàcil constatar la falta d'atenció que troben sovint en l'àmbit educatiu, en el sanitari, en els serveis, i en el més evident, en la política. Escoltar és una capacitat potencial que com la parla o el caminar neixen amb la persona, i com totes les aptituds al repetir-les de forma reiterada s'adquireix la habilitat, és a dir allò que fem habitualment és converteix en capacitació. No obstant, la diferència entre el parlar i el caminar amb el fet d'escoltar la troben en que les primeres les fent pràcticament de manera semiconsients, però escoltar requereix crear una actitud positiva i conscient.

L' escolta conscient és una disposició mental que permet connectar amb les persones i rebre i intercanviar la informació de forma més eficaç, facilita el canvi *"al permetre conservar els elements positius del nostre estats actual i permet al inconscient realitzar-lo"*¹. Molts especialistes en l'aprenentatge afirmen que gran part dels problemes escolars s'atribueixen a exemples inadequats en la llar relacionats amb l'escolta . En 1995, el Carnegie Council on Adolescent Development concloué un estudi, el qual ha durat deu anys, que indicava que els nens no tenien suficient interacció amb els pares o amb altres adults. L'èmfasi donat al aprenentatge amb l'ordinador ha estat beneficiós per l'educació en molts aspectes. No obstant, degut a la sobreexposició dels nens als medi audiovisuals (televisió, videojocs, ordinadors) la seva capacitat de concentració, d'escoltar, d'interrelacionar-se i d'atenció ha quedat reduïda en percentatges significatius.

Les capacitats com oients queden evidenciades pràcticament en totes les activitats que desenvolupen les persones, però afluoren amb més força en situacions adverses. Les interaccions estressants poden ser des de sol·licitar instruccions fins a tenir una entrevista important. El factor d'ansietat va en augment quan es tracta de relacionar-se amb clients o col·legues hostils, llavors el factor emocional anirà creixent si ens troben amb una personalitat inquisitiva. L'èxit en aquestes situacions depèn de la solidesa de la nostra capacitat com oients, el que inclou controlar la respiració, ser capaç de concentrar-se i tenir una absoluta consciència de les nostres limitacions i com superar-les. Saber escoltar en situacions negatives és una facultat valuosa i necessària per resoldre conflictes.

Per escoltar i comprendre, tot assimilant la informació i convertint-la en coneixement es requerida la capacitat de concentració, un requisit bàsic per a realitzar moltes

funcions tant intel·lectuals com d'acció, però a més d'indispensable és el camí que condueix a l'excel·lència. Per tant si volem desenvolupar la concentració deuríem mantenir l'atenció durant el temps que necessitem, des de uns minuts fins a hores, depenent de cada situació comunicativa. Naturalment l'atracció i l'interès pel tema també juguen un paper determinant en la voluntat de concentració. En canvi, l'estrès, la depressió o la indecisió disminueixen la capacitat per concentrar-se en el missatge dels altres.

La capacitat per concentrar-se durant un període llarg de temps requereix memòria. La memòria compren tres processos bàsics: codificació, magatzematge i recuperació. La codificació implica atenció. La informació, durant el procés de codificació, es rep sensorialment i es manté un segon aproximadament. Si decidim conservar aquesta informació, deurem portar-la al següent nivell de processament, és a dir la memòria a curt termini; a fi d'entrar a aquest nivell es necessari que la repetim per nosaltres mateixos uns quinze segons. La memòria a curt termini assumeix uns set fragments d'informació cada vegada, l'equivalent a un número de telèfon. Si volen retenir aquesta informació per més temps, deurem traslladar-la a un nivell més profund, la memòria a llarg termini. Per aconseguir-ho hi ha moltes estratègies, com dibuixar, escriure o associar la nova informació a altre coneguda, encara que no guardin relació, el que és important és que la relació tingui emoció. Tots els records que mantenint ancorats a la nostre ment tenen un vincle emocional, els sentiments ajuden a reforçar allò que volen memoritzar.

Si volen rescatar records de la memòria a llarg termini podem comprovar que és indispensable una gran concentració. Així doncs, tant la facultat de recordar com la escoltar necessiten aïllament; si decidim escoltar, i això és un acte conscient, haurem de centrar els nostres sentits en un únic canal, per no distreure la atenció del missatge del nostre interlocutor.

L'acte d'escoltar és fàcil quan volem sentir allò que ens agrada o que està en sintonia amb nosaltres. En canvi, posem barreres quan el missatge ens desagrada, com poden ser les queixes, o aquells aspectes que qüestionen les nostres habilitats o conviccions, no obstant, el fet de no escoltar pot tenir conseqüències desagradables, talment irreversible, o implicar el rebuig inconscientment als reptes, oportunitats o exigències del futur, així que no ens queda més remei que fer l'esforç d'escoltar, "*coneixent-nos i acceptant-nos i superant-nos*"². En aquesta situació algunes barreres interceptarien el missatge, i pot ser ens quedarien amb només una part del que deuriem sentir, barreres alienes no controlables o autogenerades, conscient o inconscientment.

El soroll de fons és la barrera més obvia, el volum de la veu humana es troba entre els seixanta i setanta decibels, per tant mantenir converses en medis on el soroll esta molt per sobre és difícil. Si la situació de l'entorn no pot variar, els missatges fàcilment es perden.

Els prejudicis són una subtil barrera d'incomunicació. Si una persona no compleix amb alguns dels requisits que nosaltres considerem imprescindibles, les seves paraules queden ofegades pels nostres pensaments. Aquests requisits es relacionen amb els prejudicis de caràcter racial, religió, sexe o l'edat; també podem jutjar per la manera de vestir o l'aparença física o gestual.

Es innegable que quan escoltem, d'alguna manera, també jutgem; podem superar el nostre prejudici, però mai deixem d'avaluar, especialment quan deurem prendre decisions a partir de la conversa. Així, per exemple, involucrar-nos en activitats arriscades, optar entre alternatives, o ingerir determinades substàncies. La experiència passada ens ajuda a decidir en poc temps, i en gran mesura l'èxit en la nostra feina o en la nostra responsabilitat com a pares, professionals o ciutadans depèn de la capacitat de avaluar les situacions i actuar en conseqüència. En aquest punt és on poden trobar la diferència entre el instint natural i saludable i el prejudici discriminatori.

Els processos mentals que es produeixen mentre s'escolta passa per diferents fases. La primera es refereix per norma general al reconeixement de la persona que ens parla. Aquest reconeixement en un judici normal és de quinze segons, no obstant, si el període de reconeixement s'allarga és que alguna barrera bloqueja les capacitats sensorial o cognitives .

Quan decidim escoltar , les barreres no triguen gaire a caure, quasi de forma immediata la percepció de tot un conjunt d'elements com l'aspecte físic, la veu i els gestos desencadenaran un procés que ens porta a una sèrie completa de possibles judicis tant positius com negatius. Si ens deixen arrossegat poden perdre el contingut del missatge i perdre la consciència de que els *"bons resultats sols s'assoleixen pel camí de l'eficàcia o virtut per obra cap un objectiu concret i determinat"*³, un camí en el qual no es pot renunciar a informacions que poden esdevenir determinats.

Naturalment un bon oient no es deixa dominar per aquests prejudicis, és conscient de les barreres adquirides, però decideix fixar l'atenció en la persona que parla i en els sentiments que transmet el missatge, tot evitant els filtres que distorsionen i són generats pel propi 'jo'.

L' egocentrisme és un dels filtres amb més capacitat de distorsió i un dels majors impediments per escoltar, aquesta barrera consisteix en deixar que la nostre ment s'orienti cap a la satisfacció dels nostres propis interessos. Un exemple d'aquest impediment el troben en las converses en que els interlocutors aprofitant la mes mínima oportunitat per parlar de sí mateixos i dels seus interessos. Naturalment el nostre objectiu deuria ser escoltar primer, per comprendre després. La diferència entre escoltar egoïstament i una forma pacient i desinteressat està en deixar de banda el nostre propi interès per escoltar al nostre interlocutor.

El monòleg interior negatiu, sobre tot en etapes com l'adolescència o joventut, pot ofegar l'autoestima. Frases com "¿com vaig poder dir això?" o "¡què estúpid soc!" proclamen les deficiències del oient. Aquest tipus de discurs augmenta la nostra ansietat i les distraccions internes impedeixen la deguda atenció a l'emissor. Així mateix, la ansietat produeix fatiga i depressió, disminuint l'interès per escoltar. El monòleg interior negatiu consumeix gran part de la nostra energia i per tant pot afeblir l'entusiasme a l'hora de d'emprendre o finalitzar la feina, tot tancant-nos portes i dificultant-nos el progrés.

Així doncs, com podem veure l'acte d'escoltar és un acte complex que pot aportar-nos molts coneixements, apropar-nos en les nostres relacions i encertar en les decisions, o pel contrari pot aïllar-nos i ofegar-nos en un mar de solitud. Ara be, aquesta habilitat clau manca amb excessiva freqüència, i el que és més preocupant no forma part del procés d'aprenentatge, en especial els del joves en l'etapa escolar que fan seva la llei del mínim esforç, a pesar de que sabem que l'igualar per la base no és la millor manera per estimular el treball, s'hauria de dedicar un temps en la formació seriosa de la lectura i en les habilitats com oient, aquesta mesura prepararia als alumnes per escoltar a les aules durant la jornada escolar, a més de estimular l'adquisició dels nous coneixements.

La necessitat d'escoltar en el sentit més ampli de l'expressió: amb les oïdes, la vista, el tacte i sense barreres és la millor manera per rebre la informació i convertir-la en coneixement, el qual pot possibilitar discernir entre la veritat i la falsedat, l'encert o l'error, l'oportunitat o el parany. Les actituds arrelades en el saber escoltar, i les aptituds sorgides de l'esforç en el procés d'adquisició de coneixements formen un binomi indissociable en el procés formatiu i el desenvolupament social y professional.

El fracàs escolar és un fet, la falta de capacitat d'adaptació una realitat, la intolerància un fenomen creixent, al rerefons la incapacitat d'escoltar emergeix amb contundència, oblidant, dia a dia, que escoltar no és una virtut, és una necessitat per a tots i cadascun de nosaltres. Una necessitat assumible, si forma part del nostre procés vital de l'aprenentatge. Un recurs indispensable per construir un món més just, més sostenible i més ple d'humanitat

Lina Zulueta Fernandez

Filòloga i psicopedagoga

¹ Joseph O'connor, Ian Mcdrnott.

² San Agusti

³ Bernabé Tierno